

LE ODR NEL SETTORE DELL'ENERGIA

Di Marco Marianello

| 77

SOMMARIO: 1. *Lo sviluppo delle ODR e lo spazio cibernetico europeo.* - 2. *Le procedure esistenti nel settore dell'energia elettrica e del gas: a) il reclamo; b) il servizio di conciliazione; c) le conciliazioni paritetiche.* - 3. *Conclusioni.*

1. Lo sviluppo delle ODR e lo spazio cibernetico europeo.

Lo sviluppo dei sistemi di ODR costituisce la naturale evoluzione dell'accesso degli utenti a sistemi di commercio elettronico¹, ovvero di nuovi

¹ RIFKIN J., *L'era dell'accesso. La rivoluzione della new economy*, Milano, 2001, 5, «Nella nuova era, i mercati stanno cedendo il passo alle reti, e la proprietà è progressivamente sostituita dall'accesso. Imprese e consumatori cominciano ad abbandonare quello che è il fulcro della vita economica moderna: lo scambio su un mercato di titoli di proprietà fra compratori e venditori. Questo non significa che, nell'era dell'accesso prossima ventura, la proprietà privata sia destinata a scomparire. Piuttosto, è vero il contrario: continuerà a esistere, ma è molto improbabile che continui a essere scambiata su un mercato. Nella new economy, il fornitore mantiene la proprietà di un bene, che noleggia o affitta o è disposto a cedere in uso temporaneo a fronte del pagamento di una tariffa, di un abbonamento, di una tassa di iscrizione. Lo scambio di proprietà fra compratori e venditori - l'aspetto più importante del moderno sistema di mercato - cede il passo a un accesso temporaneo che viene negoziato fra client e server operanti in una relazione di rete. Il mercato sopravvive, ma è destinato a giocare un ruolo sempre meno rilevante nelle attività umane. In un'economia delle reti, è più facile che sia negoziato l'accesso a una proprietà fisica o intellettuale, piuttosto che venga scambiata la proprietà stessa. Così, nel processo economico, la proprietà del capitale fisico - un tempo fondamento della civiltà industriale - diventa sempre meno rilevante. Anzi, è probabile che sia considerata dalle aziende un mero costo operativo più che un patrimonio; qualcosa da prendere a prestito più che da possedere. È il capitale

modelli di produzione e/o scambio sussistenti all'interno del mercato unico europeo².

L'intervento del legislatore comunitario è causato da una molteplicità di fattori, che attengono principalmente alla rimozione degli ostacoli sottesi alle controversie transfrontaliere, alla crisi degli ordinari rimedi di natura giurisdizionale ed agli aspetti peculiari immanenti alle operazioni di e-commerce³.

intellettuale la forza dominante, l'elemento più ambito della nuova era».

² Il considerando n. 51 della Direttiva 2000/31/UE recita testualmente che «ogni Stato membro dovrebbe adeguare, se necessario, le parti della propria legislazione che possono ostacolare l'uso, attraverso le vie telematiche appropriate, degli strumenti di composizione extragiudiziale delle controversie».

³ BUGIOLACCHI L., *Commercio elettronico e ODR (Online Dispute Resolutions) dopo il Regolamento n. 524/2013 dell'Unione Europea. Gli strumenti alternativi di risoluzione delle controversie dei consumatori*, in *Resp. civ. e prev.*, 2013, 1405 ss., «è evidente come le caratteristiche del commercio elettronico suggeriscano l'uso di strumenti alternativi di soluzione delle controversie: sia per ovviare alla non sempre agevole individuazione del giudice competente, vista la natura transfrontaliera di un numero elevato di transazioni e, soprattutto, viste le note difficoltà di enforcement dei provvedimenti giurisdizionali eventualmente ottenuti, laddove la loro esecuzione debba essere effettuata all'estero per favorire l'adempimento delle obbligazioni assunte. (...) è pure evidente la esigenza di soddisfare la vocazione alla speditezza dei rapporti che è connaturata all'utilizzazione della rete, la quale sarebbe contraddetta dalla lentezza nella fase di gestione/soluzione di eventuali aspetti patologici o conflittuali dei rapporti stessi: è infatti assurdo che a fronte della velocità



La rapidità dei traffici in ambito virtuale, infatti, mal si attaglia con gli elevati tempi e costi apprestati dai tradizionali strumenti di tutela, mentre l'esistenza di procedimenti complementari di risoluzione dei conflitti - gestiti professionalmente da soggetti terzi ed imparziali - potrebbe indurre i consumatori ad implementare in rete l'acquisto di beni e/o servizi⁴.

Tale esigenza è stata avvertita dal legislatore comunitario dapprima mediante l'emanazione della Proposta di regolamento del 29 novembre 2011⁵, avente ad oggetto l'istituzione di una piattaforma web per la risoluzione delle controversie transfrontaliere legate alla cessione di beni e/o alla fornitura di servizi conclusi on-line tra un operatore professionale ed un consumatore.

Ciò risulta coerente con lo sviluppo delle tecniche di contrattazione c.d. "a distanza"⁶, le quali

delle transazioni online, alla quale è legata la fortuna dell'e-commerce, si trovi la estrema lentezza della tradizionale macchina giurisdizionale».

⁴ VIGORITI V., *Superabili ambiguità. Le proposte europee in tema di ADR e di ODR*, in *Nuova giur. comm.*, 2012, 316, «Lo scopo dell'ODR è ancora quello di favorire il mercato, specie quello digitale, predisponendo meccanismi di tutela meno complicati dell'azione in giudizio e capaci di gestire la quota fisiologica di conflitti». GIOIA G., *Il nuovo "pacchetto" della Commissione europea sull'ADR*, in *Corriere giur.*, 2012, 700, «i metodi ADR promossi dall'ordinamento comunitario, a differenza del sistema statunitense, non mirano tendenzialmente a ridurre il carico di lavoro dei giudici nazionali o sopranazionali, ma tendono a costituire forme di tutela complementari a costi ridotti, di facile accesso, dotate di standard qualitativi elevati, ispirati ai principi di imparzialità, trasparenza, efficacia ed equità e caratterizzate dalla celere durata della procedura (90 giorni)». Per LUISO F.P., *La direttiva 2013/11/UE, sulla risoluzione alternativa delle controversie dei consumatori*, in *Riv. trim. dir. e proc. civ.*, 2014, 1299 ss., «La finalità della direttiva è espressa dall'art. 1: si tratta di offrire, ai consumatori, strumenti di risoluzione non giurisdizionale delle controversie nei confronti dei professionisti».

⁵ EUROPEAN COMMISSION, *Proposal for a Directive of the European Parliament and the Council on online dispute resolution for consumer disputes (Regulation on consumer ODR)*, COM (2011), 794. LOMBARDI E.M., *La mediazione e lo spazio cibernetico: uno sguardo alle proposte della Commissione Europea su ADR e ODR*, in *Giust. Civ.*, 2012, II, 459, «Se, così, il segno distintivo dell'ODR può essere identificato in ogni metodo con cui le parti cerchino di risolvere una controversia, tra loro insorta, mediante l'uso del web, si sarà in presenza di tale tecnica sia ove le parti, perché tra loro distanti, decidessero di negoziare limitandosi al semplice invio di e-mail, sia ove intendessero riprodurre uno scenario analogo al dialogo diretto mediante la teleconferenza o la videoconferenza. Ne segue la importanza di comprendere se tali surrogati siano appropriati, siano funzionali alle finalità proposte, e quali cambiamenti siano in grado di apportare ai vari processi di risoluzione delle controversie e specialmente alla mediazione».

⁶ CAINCROSS F., *The Death of Distance: How the Communication Revolution Is Changing Our Lives*, Boston, 2001, 2, «The death of distance is only one manifestation of the astonishing changes taking place as communications and

si manifestano in uno spazio fisico virtuale mediante sistemi interattivi c.d. "multi-tasking" e non possono essere affidate a rimedi di natura eteronoma⁷, dal momento che gli ostacoli causati dagli spostamenti, dalle diversità linguistiche e dalle differenti normative nazionali rischiano di rappresentare delle barriere insuperabili sia rispetto allo sviluppo del mercato unico europeo che nei confronti delle molteplici istanze provenienti dai singoli consumatori.

La recente emanazione del Regolamento 2013/524/UE del 21 maggio 2013, relativo alla risoluzione delle controversie online dei consumatori, ribadisce la centralità della dimensione digitale del mercato interno e rafforza l'obiettivo di implementare una piattaforma web europea in grado di agevolare tale controversie in maniera indipendente, imparziale, trasparente, efficace, rapida ed equa⁸.

computers are combined in new ways. High-capacity fiber-optic networks and digital compression already carry voice, video and data around the globe so efficiently that the additional cost of sending a message an extra hundred miles is effectively zero».

⁷ DELOGU L., *Nuovi interventi dell'Unione europea su consumatori, risoluzione alternativa delle controversie e mediazione*, in *Giur. di Merito*, 2012, 1627, secondo cui «Corrisponde alla percezione comune che il consumatore viva una tale condizione di disagio già nel proprio Paese ed è intuitivo che la sua intensità sia assai più forte dinanzi al sistema giudiziario di uno Stato diverso; è noto che, quando l'esecuzione di un contratto subisce un intoppo e i contatti con l'operatore commerciale si dimostrano subito faticosi, così da rendere incerta e stentata la prospettiva di un risultato positivo, in gran parte delle situazioni i consumatori sono indotti ad accantonare le proprie pretese e, a meno che siano in gioco questioni di rilevante interesse economico, scartano la possibilità di un'azione in giudizio». Per una dettagliata analisi del complesso fenomeno si rinvia ad ALPA G., *Riti alternativi e tecniche di risoluzione stragiudiziale delle controversie in diritto civile*, in *Politica del diritto*, 1997, 403 ss.

⁸ LOMBARDI E.M., *op. cit.*, 468 ss., «una delle ragioni che potrebbe segnare il grande successo della mediazione online è la possibilità offerta alle parti, tra loro lontane o che non possono incontrarsi, di poter definire la propria lite senza spostarsi, risparmiando, per tal via, tempo e denaro. La mediazione online è anche un buono strumento per le parti che abbiano già competenze in materia di web, perché più a proprio agio nell'uso degli strumenti online. La mediazione sul web evita, inoltre, le tensioni che può ingenerare la necessità di definire la controversia in un momento puntuale, consentendo alle parti di accordarsi solo quando se ne sentano pronte, non avendo dei rigidi vincoli temporali». Secondo il considerando n. 42 della Direttiva 2013/11/UE, «Le procedure ADR dovrebbero essere eque, di modo che le parti di una controversia siano informate in modo esauriente dei loro diritti e delle conseguenze delle loro scelte nel contesto della procedura ADR. Gli organismi ADR dovrebbero informare i consumatori riguardo ai loro diritti prima che accettino o seguano la soluzione proposta. Entrambe le parti dovrebbero essere in grado di presentare informazioni ed elementi di prova senza essere fisicamente presenti». Il nuovo art. 139, co. 1, lett. B-ter), nella nuova formulazione introdotta dal d.lgs. n.

Per quanto concerne le caratteristiche, i requisiti degli organismi di risoluzione ed altre modalità operative, invece, il predetto Regolamento effettua un espresso rinvio alla coeva Direttiva 2013/11/UE, che rappresenta la *lex generalis* in materia di ADR⁹.

Quest'ultima definisce, tra l'altro, con estrema precisione l'ambito di applicazione¹⁰ e l'accesso alle procedure¹¹.

L'art. 2 prevede, da un lato, che gli organismi possano adottare procedure di natura aggiudicativa - ovvero aventi efficacia vincolante - in aggiunta alle

soluzioni di natura facilitativa (in cui il terzo conciliatore agevola le parti nel raggiungimento di una soluzione compositiva) o valutativa (ovvero nei casi in cui il predetto terzo effettua una proposta di natura non vincolante per le parti in conflitto)¹².

L'art. 5 statuisce, dall'altro lato, la facilità di accesso alle procedure ADR da parte dei consumatori e la possibilità ai medesimi riservata di presentare un reclamo prima di adire l'organismo competente¹³.

Le caratteristiche sopra evidenziate, unitamente alla facoltatività dell'assistenza legale¹⁴, divergono sensibilmente dalla disciplina prevista dalla normativa interna sulla mediazione prevista dal d.lgs. n. 28/2010 ed hanno costituito oggetto di successivo recepimento da parte del legislatore nazionale tramite il d.lgs. n. 130/2015¹⁵.

130/2015, espressamente recepisce il Regolamento n. 2013/524/UE all'interno del d.lgs. n. 206/2005 (c.d. T.U. del Consumo).

⁹ BUGIOLACCHI L., *op. cit.*, 1409, «Tale direttiva ed il regolamento in commento costituiscono due strumenti legislativi interconnessi e complementari, la cui contemporanea emanazione testimonia la sempre maggiore attenzione che il legislatore europeo presta ai meccanismi alternativi di risoluzione extragiudiziale delle controversie: è infatti evidente che il presupposto essenziale per il corretto funzionamento della piattaforma ODR risiede nella disponibilità, all'interno dell'Unione, di organismi ADR di qualità. Le caratteristiche di tali organismi sono appunto individuate dalla direttiva appena citata, la quale aspira quindi a porsi come una sorta di *lex generalis* in tema di ADR nelle controversie dei consumatori, dotata quindi di portata generale, in quanto applicabile "orizzontalmente" a tutti i tipi di procedure ADR, comprese quelle già contemplate nella Direttiva 2008/52, dedicata, com'è noto, a quello specifico meccanismo di risoluzione alternativa rappresentato dalla mediazione, la cui operatività è però comunque fatta salva, come risulta dall'art. 3, comma 2, della direttiva (e, analogamente, dall'art. 3 del Regolamento in esame)».

¹⁰ Art. 2, 1° co., Direttiva n. 2013/11/UE, «La presente direttiva si applica alle procedure di risoluzione extragiudiziale delle controversie, nazionali e transfrontaliere, concernenti obbligazioni contrattuali derivanti da contratti di vendita o di servizi tra professionisti stabiliti nell'Unione e consumatori residenti nell'Unione attraverso l'intervento di un organismo ADR che propone o impone una soluzione o riunisce le parti al fine di agevolare una soluzione amichevole».

¹¹ Art. 5, 2° co., Direttiva 2013/11/UE, «Gli Stati membri garantiscono che gli organismi ADR: a) mantengano un sito web aggiornato che fornisca alle parti un facile accesso alle informazioni concernenti la procedura ADR e che consenta ai consumatori di presentare un reclamo e la documentazione di supporto necessaria online; b) mettano a disposizione delle parti, su richiesta delle stesse, le informazioni di cui alla lettera a) su un supporto durevole; c) ove applicabile, offrano al consumatore la possibilità di presentare un reclamo offline; d) consentano lo scambio di informazioni tra le parti per via elettronica o, se applicabile, attraverso i servizi postali; e) accettino sia le controversie nazionali sia quelle transfrontaliere, comprese le controversie oggetto del regolamento (UE) n. 524/2013; e f) quando trattano le controversie oggetto della presente direttiva, adottino i provvedimenti necessari a garantire che il trattamento dei dati personali avvenga nel rispetto delle regole sulla protezione dei dati personali di cui alla legislazione nazionale di attuazione della direttiva 95/46/CE nello Stato membro in cui l'organismo ADR è stabilito». Tali obblighi sono stati trasfusi all'interno del d.lgs. 6.8.2015, n. 130 e, in particolare, all'interno dell'art. 1 mediante la novellazione dell'art. 141 *quater*, rubricato Trasparenza, efficacia, equità e libertà.

¹² LUISO F.P., *op. cit.*, 1305, «La direttiva con queste espressioni richiama indubbiamente sia un meccanismo eteronomo (impone) sia un meccanismo autonomo (propone: riunisce le parti al fine di trovare una composizione amichevole). È chiaro infatti che la proposta dell'organismo, per concretare la soluzione della controversia, dovrà essere accettata da tutte le parti: onde si formerà un contratto finalizzato alla risoluzione della controversia, rispetto al quale la proposta svolge il ruolo di testo contrattuale, recepito dalle parti con la propria volontà negoziale».

¹³ GIOIA G., *op. cit.*, 708, «I tratti essenziali da riportare dovrebbero riguardare: 1. le regole di accesso (application forms prestampate che il consumatore può scaricare facilmente dal web); 2. le regole di gestione (orale, scritta) e i tempi per la presa in carico (settimane, o mesi dalla domanda); 3. il costo e la durata della procedura; 4. le notizie sul contenuto del provvedimento (risarcimento del danno, restituzione della cosa); 5. le possibilità di esecuzione forzata della decisione, l'efficacia dell'accordo raggiunto o le conseguenze e le preclusioni del mancato accordo». PICCIANO I., *Risoluzione alternativa delle controversie: la Commissione UE presenta le sue proposte legislative*, in *Contr.*, 2012, 181, «Da un punto di vista pratico, consumatori e professionisti potranno presentare i reclami sul sito web della piattaforma compilando uno specifico modulo elettronico, cui potranno eventualmente essere allegati documenti in formato elettronico. Solo dati corretti, pertinenti e non eccessivi rispetto alle finalità per le quali sono raccolti saranno trattati. Una volta ricevuto il modulo di reclamo debitamente compilato, la piattaforma ODR lo comunicherà alla parte ricorrente, nella lingua di quest'ultima, ed informerà la parte convocata, mediante posta elettronica e nella lingua del contratto, della necessità che le parti trovino un accordo sull'organismo ADR competente, in modo che il reclamo possa essere inoltrato a quest'ultimo».

¹⁴ Art. 9, 1° co., lett. b), Direttiva 2013/11/UE, «le parti siano informate del fatto che non sono obbligate a ricorrere a un avvocato o consulente legale, ma possono chiedere un parere indipendente o essere rappresentate o assistite da terzi in qualsiasi fase della procedura».

¹⁵ ANSALDI L., *Mercato europeo, e-commerce, mediazione e consumatori: le novità legislative in arrivo*, in *Contr.*, 2013, 643 ss. GIOIA G., *op. cit.*, 719, «In conclusione, a oggi anche sul piano del procedimento, la mediazione prevista dal d.lgs. 28/2010 non risulta conforme all'emananda direttiva». LUISO F.P., *op. cit.*, 1310 ss., «finora le fattispecie di risoluzione eteronoma delle controversie, diverse dalla giurisdizione e



L'evidente *ratio* di tutti gli interventi sopra descritti, in definitiva, risponde all'esigenza di dare attuazione alla creazione di un'agenda digitale europea prevista dal programma "Europa 2020"¹⁶, nonché di garantire a tutti i cittadini residenti all'interno dell'Unione il libero accesso alla rete internet mediante l'utilizzo di uniformi strumenti di tutela e controllo¹⁷.

2. Le procedure esistenti nel settore dell'energia elettrica e del gas: a) il reclamo; b) il servizio di conciliazione; c) le conciliazioni paritetiche.

a) L'Autorità garante per l'Energia Elettrica, il Gas e il Sistema Idrico (A.E.E.G.S.I.), conformandosi alla normativa comunitaria e

dall'arbitrato, si collocavano tutte nell'alveo dei poteri delle autorità indipendenti, e più in generale nell'ambito dell'attività *lato sensu* amministrativa. Con la direttiva, per la prima volta il potere di risolvere controversie viene attribuito a soggetti privati: sta qui la novità più importante». Il novellato art. 141, 4 co., d.lgs. n. 206/2005 prevede testualmente che «Le disposizioni di cui al presente titolo, si applicano alle procedure volontarie di composizione extragiudiziale per la risoluzione, anche in via telematica, delle controversie nazionali e transfrontaliere, tra consumatori e professionisti residenti e stabiliti nell'Unione europea, nell'ambito delle quali l'organismo ADR propone una soluzione o riunisce le parti al fine di agevolare una soluzione amichevole e, in particolare, agli organismi di mediazione per la trattazione degli affari in materia di consumo iscritti nella sezione speciale di cui all'articolo 16, commi 2 e 4, del decreto legislativo 4 marzo 2010, n. 28, e agli altri organismi ADR istituiti o iscritti presso gli elenchi tenuti e vigilati dalle autorità di cui al comma 1, lettera i), previa la verifica della sussistenza dei requisiti e della conformità della propria organizzazione e delle proprie procedure alle prescrizioni del presente titolo. Le disposizioni di cui al presente titolo si applicano, altresì, alle eventuali procedure, previste ai sensi del comma 7, in cui l'organismo ADR adotta una decisione».

¹⁶ GIOIA G., *L'esperienza della risoluzione alternativa delle controversie consumeristiche (CADR) nell'Unione Europea. A proposito di un volume collettaneo*, in *Giust. civ.*, 2013, II, 842, «Il pacchetto è inoltre accompagnato da un'approfondita valutazione d'impatto, che dà conto delle scelte effettuate per assicurare l'efficacia dell'intervento in un settore, come quello dei sistemi alternativi alla risoluzione delle controversie, caratterizzato da un'elevata frammentazione».

¹⁷ LOMBARDI E.M., *op. cit.*, 472 ss., «Nel complesso quadro descritto, appare, così, con tutta evidenza, la centrale funzione che il giurista è chiamato a svolgere nel valutare e ripensare i nuovi problemi creati dall'Internet. Egli, infatti, sarà sempre più partecipe di una responsabile funzione di semplificante comprensione dei complessi profili che la rete sta creando con lo scuotere i modi ed i contenuti del pensare giuridico. Una funzione questa che sarà adeguatamente svolta solo se a un isolato e isolante ragionare si sostituisca un pensare ed un dialogare multidisciplinari e multifocali». Si rinvia, a tale proposito, a ROSSI T., *Effettività della tutela nella recente regolamentazione europea di ADR e ODR*, in *Rass. dir. civ.*, 2014, 831 ss.

nazionale di settore¹⁸, ha riposto molta fiducia sui modelli di composizione stragiudiziale delle controversie, concentrando la propria attenzione non soltanto sulle procedure conciliative, ma anche nella previsione di ulteriori rimedi.

Nel settore dell'energia elettrica e del gas, infatti, con il termine reclamo si fa riferimento a due tipologie distinte ma tra loro connesse: l'istanza rivolta direttamente all' esercente la vendita di energia (reclamo di prima istanza) e quella depositata allo Sportello del consumatore di energia, gestito da Acquirente Unico S.p.A. mediante la procedura di avvalimento ai sensi del d.lsg n. 163/2006 (reclamo di seconda istanza)¹⁹.

Per quanto concerne il primo tipo occorre premettere che tale procedura è disciplinata dal Testo Integrato della regolazione della Qualità dei servizi di Vendita di energia elettrica e di gas naturale (d'ora in avanti indicato con l'acronimo TIQV)²⁰.

In forza della definizione ivi contenuta il reclamo - che va tenuto distinto sia dalle richieste di informazioni che dalle richieste di rettifica delle fatturazioni - è una «comunicazione scritta fatta pervenire al venditore, anche per via telematica, con la quale il cliente finale, o per suo conto un rappresentante legale dello stesso o un'associazione

¹⁸ Ai sensi delle Direttive 2009/72/UE e 2009/73/UE, gli Stati membri hanno l'obbligo di garantire la predisposizione di un meccanismo indipendente, al fine di assicurare un trattamento efficiente dei reclami e delle procedure di conciliazione dei clienti finali relative ai servizi di energia elettrica e di gas naturale. L'art. 44, 4° co., d.lgs. n. 93/2011, recependo quanto predisposto dalle predette direttive, prevede che l'Autorità garante assicuri il trattamento efficace dei reclami e delle procedure di conciliazione dei clienti finali nei confronti dei venditori e dei distributori di gas naturale ed energia elettrica avvalendosi di Acquirente Unico S.p.A. L'art. 1 d.lgs. n. 130/2015 prevede, all'interno del novellato art. 141, co. 7, d.lgs. 206/2005 (c.d. T.U. del Consumo) che «Le procedure svolte nei settori di competenza dell'Autorità per l'energia elettrica, il gas ed il sistema idrico, della Banca d'Italia, della Commissione nazionale per la società e la borsa e dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, ivi comprese quelle che prevedono la partecipazione obbligatoria del professionista, sono considerate procedure ADR ai sensi del presente Codice, se rispettano i principi, le procedure e i requisiti delle disposizioni di cui al presente titolo». Il predetto d.lgs. n. 130/2015, inoltre, regola - mediante la tecnica della novellazione - alcuni peculiari aspetti concernenti anche profili di rilevanza giuspubblicistica (artt. da 141 septies a 141 decies d.lgs. n. 206/2005), assegnando alle Autorità garanti un ruolo di coordinamento e controllo nei rispettivi settori di competenza.

¹⁹ Le attività dello sportello sono state affidate tramite avvalimento ad Acquirente Unico S.p.A. a seguito delle Deliberazioni GOP 28/08, GOP 71/09 e 72/09 da parte dell'Autorità per l'energia elettrica e il gas, ai sensi dell'articolo 27, 2° co., legge 23 luglio 2009, n. 99.

²⁰ Deliberazione ARG/com 164/08, successivamente integrata e modificata dalle deliberazioni ARG/com 199/08, 44/09, 170/09, 82/11, 99/2012/R/eel e 580/2014/R/com.



di consumatori, esprime lamentele circa la non coerenza del servizio ottenuto con uno o più requisiti definiti da leggi o provvedimenti amministrativi, dalla proposta contrattuale a cui il cliente ha aderito, dal contratto di fornitura, dal regolamento di servizio, ovvero circa ogni altro aspetto relativo ai rapporti tra venditore e cliente finale, ad eccezione delle richieste scritte di rettifica di fatturazione²¹.

La seconda parte del TIQV (Reclami, richieste di informazioni e rettifiche di fatturazione) contiene le disposizioni relative ai doveri incombenti sugli operatori per consentire l'accesso alla procedura, i contenuti obbligatori dei reclami e delle risposte, i limiti temporali delle risposte medesime, gli standard di qualità e gli indennizzi automatici. La violazione degli standard specifici in relazione ai tempi di risposta (tempo massimo di risposta motivata ai reclami scritti pari a 40 giorni, tempo massimo di rettifica fatturazione pari a 90 giorni), ad esempio, comporta un obbligo di indennizzo automatico (da un minimo di 20 euro ad un massimo di 60 euro) in capo all'operatore, da effettuarsi sulla prima fatturazione utile²¹.

Il reclamo rivolto all'esercente, in ogni caso, rappresenta il presupposto indefettibile per l'attivazione della procedura presso lo Sportello per il consumatore di energia²².

Quest'ultima costituisce, quindi, una forma di rimedio ulteriore, esperibile dai consumatori qualora non risulti andata a buon fine la prima istanza, causata dalla mancata e/o tardiva risposta fornita dall'operatore oppure nel caso in cui tale risposta non venga ritenuta soddisfacente.

L'attivazione del reclamo di seconda istanza²³, su richiesta diretta dell'utente o tramite una associazione dei consumatori, ha inizio mediante la compilazione di un modulo disponibile sul sito web www.acquirenteunico.it e l'invio dello stesso, corredato della documentazione di supporto - reclamo all'esercente, contratto, eventuale fattura - attraverso posta, fax o e-mail.

Il reclamo non può essere presentato quando è pendente, per la medesima controversia, un

procedimento giurisdizionale, una procedura di conciliazione presso il Servizio conciliazione clienti energia dell'A.E.E.G.S.I. o una diversa procedura alternativa di risoluzione della controversia, anche volontaria o paritetica o, in alternativa, quando la medesima controversia è già stata definita mediante una delle procedure sopra menzionate, indipendentemente dall'esito.

Della gestione materiale dei reclami si occupa un'apposita unità specializzata, istituita presso lo Sportello per il consumatore di energia²⁴.

A fronte del reclamo, valutata la preventiva ammissibilità dello stesso e presa in carico la domanda, lo Sportello:

i) fornisce le indicazioni necessarie per la soluzione delle problematiche e comunica alle parti le iniziative intraprese e gli esiti dell'attività svolta;

ii) oppure accerta la sussistenza dei presupposti per la segnalazione all'A.E.E.G.S.I.;

iii) o, in alternativa, archivia il reclamo nel caso in cui lo stesso risulti manifestamente infondato o, comunque, non diretto a dare impulso ad interventi di competenza dell'Autorità, oppure non venga regolarizzato e/o completato entro i termini indicati, ovvero se l'istanza venga soddisfatta direttamente dall'operatore.

b) Una significativa novità è rappresentata dall'istituzione del Servizio conciliazione clienti energia, introdotto in via sperimentale dall'Autorità (con durata prevista sino al 31.12.2015)²⁵ al fine di

²⁴ Dal 1° gennaio 2015 lo scambio di informazioni tra lo Sportello, gli esercenti e il GSE avviene tramite il portale esercenti al seguente indirizzo www.aunico.it/portaleesercenti/

²⁵ Istituito con la Deliberazione 260/2012/E/COM, successivamente integrata e modificata dalle Deliberazioni 475/2012/E/COM, 93/2013/E/COM e 605/2014/E/COM. Per un'attenta analisi statistica del servizio si rinvia a BONSIGNORE V., *La ricerca Isdaci sulla diffusione della giustizia alternativa in Italia nel 2013*, in *Settimo rapporto sulla diffusione della giustizia alternativa in Italia*, a cura di ISDACI, Milano, 2014, 110 ss. Mediante la Deliberazione 73/2014/E/IDR, inoltre, è stata avviata dall'Autorità garante un'indagine conoscitiva per verificare la possibilità di estendere tale procedura anche al servizio idrico integrato. Sull'introduzione nel nostro ordinamento di atti eteronomi, aventi funzione decisoria e diversi dalla sentenza e dal lodo, si rinvia a LUISO F.P., *Le prospettive sulla diffusione degli ADR alla luce delle riforme interne e comunitarie*, in *Settimo rapporto sulla diffusione della giustizia alternativa in Italia*, cit., 157, «Nel corso degli anni, le previsioni volte ad attribuire ad un terzo - finora un soggetto pubblico - il potere di decidere la controversia su richiesta di una o di entrambe le parti si sono moltiplicati, come si può ricavare dall'indagine. Certo, questo strumento deve essere coordinato con i principi costituzionali, laddove questi - come accade nel nostro sistema - per un verso garantiscono a tutti l'accesso alla giurisdizione, e per l'altro riservano l'esercizio di quest'ultima alla magistratura, impedendo la creazione di giudici speciali. Ma, al netto di tale necessario coordinamento, non vi è dubbio che gli ADR si sono arricchite di un'ulteriore

²¹ Presso lo Sportello per il consumatore di energia risulta attivo anche un servizio di call center (numero verde gratuito 800.166.654), attraverso il quale i consumatori possono reperire una serie di informazioni ed avere assistenza in relazione alle tematiche inerenti i mercati dell'elettricità e del gas.

²² Il reclamo può essere presentato contemporaneamente all'esercente ed allo Sportello per il consumatore di energia qualora faccia riferimento a situazioni che possono provocare danni gravi e/o irreparabili. In tal caso è necessario specificare dettagliatamente i motivi all'interno del reclamo stesso.

²³ Disciplinata dal regolamento approvato con Deliberazione 548/2012/E/COM, integrato e modificato con la Deliberazione 162/2013/E/COM.



mettere a disposizione dei consumatori una procedura semplice e veloce - avente carattere universale²⁶- per la risoluzione delle controversie con gli operatori.

Questi ultimi possono aderire volontariamente al Servizio e, in tal caso, vengono iscritti in un apposito elenco per tutto il periodo di sperimentazione o, comunque, per un periodo non inferiore a due anni²⁷.

Ne deriva, per logica conseguenza, che gli esercenti iscritti risultano obbligati a partecipare ai procedimenti durante il predetto periodo; tutti gli altri, invece, restano liberi di decidere volta per volta l'opportunità di partecipare al tentativo di conciliazione.

Occorre evidenziare, in ogni caso, che la maggior parte degli esercenti ha adottato la prassi di sospendere le azioni di recupero dei crediti vantati in pendenza della conciliazione, sviluppando una best practice a vantaggio dei clienti finali nell'ambito della propria attività di autoregolamentazione.

Le relative modalità di svolgimento, gestite da Acquirente Unico S.p.A.²⁸, risultano già perfettamente conformi alla normativa comunitaria in materia e la procedura è attivabile in via volontaria e gratuita dai clienti finali domestici e non domestici per le controversie insorte nei confronti di un distributore e/o venditore del settore energia e gas.

Il carattere universale del procedimento appare rafforzato dalla facoltà, per il cliente avente una limitata conoscenza degli strumenti informatici e/o una limitata accessibilità ai medesimi, di poter essere supportato e/o rappresentato nel corso della

procedura dalle associazioni dei consumatori o di categoria²⁹.

Il procedimento, attivabile solo dopo aver presentato reclamo scritto al proprio operatore, si svolge esclusivamente on-line mediante accesso delle parti - previa registrazione con attribuzione delle relative login e password - sulla piattaforma telematica, ove avviene anche il deposito dei moduli e dei documenti (c.d. fascicolo in formato elettronico).

Il Servizio, verificata l'ammissibilità dell'istanza, stabilisce la data per il successivo incontro delle parti. Queste ultime si incontrano in maniera riservata all'interno di stanze virtuali.

I collegamenti avvengono mediante videoconferenza e le parti possono comunicare mediante strumenti audiovisivi (webcam e microfono) oppure attraverso una chat room dedicata.

Nel caso in cui i partecipanti non dispongano della strumentazione necessaria, tuttavia, gli incontri possono egualmente svolgersi attraverso una call conference telefonica³⁰. Il procedimento, che non può eccedere la durata complessiva di novanta giorni (prorogabile, su istanza congiunta delle parti, di ulteriori trenta giorni), non può essere attivato qualora per la stessa controversia sia stata già concluso e/o sia ancora pendente un giudizio, oppure risulti attivato un reclamo presso lo Sportello per il consumatore di energia od una procedura di conciliazione paritetica.

Il responsabile del Servizio provvede alla designazione di un soggetto terzo ed imparziale - il

tecnica: la risoluzione della controversia attraverso la decisione di un terzo, che non è un arbitro».

²⁶ A.E.E.G.S.I., *Relazione annuale sullo stato dei servizi e sull'attività svolta*, Milano, 2014, II, 153, «Il Servizio, la cui procedura si svolge interamente on line, tramite l'accesso al sito web www.conciliazione.energia.it, e mediante incontri virtuali dinanzi ad un conciliatore terzo e imparziale che possiede una specifica competenza in mediazione ed in materia energetica, si configura come un sistema di conciliazione "universale", per l'ampiezza dell'ambito di applicazione, con riferimento sia ai potenziali fruitori del Servizio medesimo, sia per quanto riguarda le controversie oggetto della procedura». Tale procedimento è ora espressamente richiamato all'interno del novellato art. 141, co. 6, lett. c), d.lgs. n. 206/2005, che prevede il tentativo obbligatorio di conciliazione nelle materie di competenza dell'Autorità per l'energia elettrica, il gas e il sistema idrico, le cui modalità di svolgimento sono regolamentate dall'Autorità per l'energia elettrica, il gas e il sistema idrico con propri provvedimenti.

²⁷ Deliberazione 475/2012/E/COM e Determinazione 3/DCOU/2013.

²⁸ Per informazioni sul Servizio di conciliazione si rinvia all'indirizzo web www.conciliaonline.net

²⁹ Per lo svolgimento di tali attività è riconosciuto alle associazioni un contributo economico a valere sul fondo derivante dalle sanzioni applicate dall'Autorità garante ai sensi della Deliberazione 286/2012/E/COM e Determinazione 6/DCOU/2013.

³⁰ LOMBARDI E.M., *op. cit.*, 464 ss., «Lo stesso modo di interagire si presenta differente, essendo sufficiente, a riguardo, considerare come la oralità di una telephone conference call, ad esempio, non sia paragonabile alla testualità di una comunicazione on line. Le convenzioni tipiche di una interazione personale che potrebbero rintracciarsi in una telephone conference call o in una face.to-face conference, infatti, non trovano applicazione nello spazio cibernetico, e la capacità di esprimere una emozione sul web è diversa dalla espressività materiale perché il ciberspazio, oggi, "comes without all five senses attached" (...). Se tali tecnologie, infatti, creano e definiscono delle autentiche comunità virtuali, esse rappresentano anche degli strumenti di valore nella mediazione delle dispute on line, stante la concreta possibilità che, come nella ordinaria fattualità, controversie commerciali, sociali e culturali possano manifestarsi anche nella virtualità. Ne segue, quindi, che l'impiego della scienza tecnologica come agevola lo sviluppo delle relazioni tra gli individui, così conduce alla potenziale insorgenza di liti e alla loro risoluzione. In definitiva, i sistemi-base a disposizione del mediatore on line sono identificabili con le e-mail, con gli instant messaging, con le videoconferenze, con la tele-immersion».



conciliatore -, appositamente formato in diritto dell'energia e selezionato mediante convenzione con Organismi pubblici iscritti nel Registro dei Mediatori istituito presso il Ministero della Giustizia.

Il modello di ODR adottato, infatti, costituisce un sistema c.d. "amministrato", in cui il servizio e l'attività organizzativa vengono offerte da un ulteriore soggetto (c.d. organismo di conciliazione) che si interpone fra le parti ed il conciliatore³¹.

Il conciliatore può assumere una funzione c.d. "facilitativa", mettendo in relazione le parti e favorendo il confronto dialettico tra le stesse, oppure rivestire un ruolo c.d. "valutativo".

Nella prima ipotesi le parti restano libere di raggiungere un accordo (spesso avente natura novativa rispetto alle originarie pretese) oppure di verbalizzare il mancato accordo ed intraprendere l'azione giudiziale; nella seconda, invece, il conciliatore risulta investito del potere di effettuare una proposta di soluzione della controversia, ferma restando la facoltà delle parti stesse di accettare o rifiutare tale proposta (la mancata sottoscrizione della medesima entro sette giorni dall'invio della comunicazione viene equiparata al rifiuto).

Il verbale di accordo, sottoscritto dalle parti o dal conciliatore tramite firma digitale o mediante l'utilizzo di fax, ha efficacia di accordo transattivo ai sensi dell'art. 1965 e ss. c.c.

L'ottima risposta fornita dagli utenti - dovuta anche all'attività informativa svolta dalle associazioni dei consumatori o di categoria³² - nonché l'elevata percentuale degli accordi raggiunti consentiranno l'estensione del Servizio anche ai prosumers, ovvero ai soggetti che sono contemporaneamente produttori e consumatori di energia.

La conciliazione nel settore dell'energia, in conclusione, rappresenta un modello-pilota di ODR, estensibile con limitati adattamenti anche ad altre fattispecie di auto-composizione dei conflitti, così come previsto anche dall'art. 1 d.lgs. n. 130/2015, atteso che il nuovo modello di risoluzione dei conflitti si estende anche ai procedimenti telematici per la risoluzione delle controversie - nazionali e

transfrontaliere - concernenti i consumatori ed i professionisti^{33 34}.

c) Un ulteriore strumento di composizione delle controversie in materia energetica è rappresentato dalle conciliazioni paritetiche³⁵.

Tali procedure, purché possiedano determinati requisiti, vengono valutate positivamente dall'Autorità, la quale ha realizzato diversi accordi (denominati protocolli di intesa), cui aderiscono volontariamente gli operatori del settore e le associazioni dei consumatori o di categoria³⁶.

Pur costituendo anch'esse uno strumento di risoluzione di natura volontaria, negoziale e gratuita, non è previsto tuttavia l'intervento di un terzo soggetto in qualità di mediatore³⁷, atteso che ciascuna delle parti partecipa esclusivamente a mezzo di un proprio rappresentante³⁸.

³³ Sono ormai sempre più numerosi gli organismi di mediazione, istituiti ai sensi del d.lgs. n. 28/2010, ad offrire il relativo servizio con modalità on-line. I rispettivi regolamenti prevedono, tra l'altro, che le comunicazioni tra le parti, l'organismo ed il mediatore avvengano tramite posta elettronica certificata (PEC) e che il relativo verbale venga sottoscritto mediante l'utilizzo della c.d. firma digitale.

³⁴ Si rinvia espressamente alla nuova formulazione dell'art. 141, 4. co., d.lgs. n. 206/2005, così come modificata dal d.lgs. n. 130/2015.

³⁵ Ora compiutamente regolamentate all'interno del nuovo art. 141 *ter* d.lgs. n. 206/2005 (introdotto dal d.lgs. n. 130/2015), cui espressamente si rinvia.

³⁶ GIOIA G., *Il nuovo "pacchetto" della Commissione europea sull'ADR*, cit., 709, «le Autorità di regolamentazione, in particolare l'Autorità per l'energia elettrica e gas (AEEG) e l'Autorità garante per le comunicazioni (AGCOM), hanno svolto un ruolo decisivo per la diffusione degli istituti di conciliazione paritetica. In particolare, nel caso del settore energetico, l'AEEG ha destinato parte del proprio bilancio alla promozione della conciliazione paritetica, contribuendo anche alla formazione del personale delle associazioni coinvolto nei tavoli di conciliazione».

³⁷ In senso critico IANNICELLI S., *La conciliazione stragiudiziale delle controversie: modelli differenti e dubbi interpretativi*, in *Obbl. e contr.*, 2008, 152, secondo cui «il modello conciliativo paritetico sembra invece sacrificare quei principi che la Commissione Europea ha individuato e tra quelli, in particolare, il principio di equità di cui alla Racc. 2001/310/CE, garantito "se le parti sono informate del loro diritto di rifiutare o di recedere dalla procedura, anche per adire un tribunale ordinario; se le parti sono libere di presentare gli argomenti, le informazioni e le prove attinenti al caso; se le parti sono messe in grado di rispondere e presentare liberamente gli argomenti, su base confidenziale (salvo accordo contrario), se entrambe sono incoraggiate a cooperare allo svolgimento della procedura, in particolare fornendo le informazioni necessarie al raggiungimento di un'equa soluzione"».

³⁸ Per MARIANELLO M., *I procedimenti complementari di risoluzione delle controversie*, in *Obbl. e contr.*, 2011, 537, tali procedimenti non appartengono ai modelli *stricto sensu* conciliativi, bensì costituiscono strumenti di negoziazione delegata, normativamente tipizzati *ex art.* 2, 1° co., legge 10.11.2014, n. 162.

³¹ DI MARCO G., *La conciliazione: analisi di un istituto ancora in ombra*, in *Obbl. e contr.*, 2008, 543 ss., evidenzia la mancanza nel nostro ordinamento - a differenza dell'arbitrato - di un modello di conciliazione c.d. libera o *ad hoc*.

³² A.E.E.G.S.I., *op. cit.*, 155, «La pubblicizzazione delle procedure di conciliazione per i settori energetici accresce la consapevolezza del consumatore riguardo agli strumenti di tutela azionabili e ne permette il coinvolgimento all'interno dei più ampi processi regolatori di settore».

Le modalità di attivazione e le regole procedurali sono contenute nel rispettivo regolamento, ossia all'interno dell'allegato tecnico che accompagna il protocollo, sottoscritto dalle associazioni e dall'azienda per la gestione delle relative controversie.

Le modalità di accesso e svolgimento della procedura di conciliazione paritetica sono semplici e rapide: presupposto per la presentazione della domanda è costituito dal preventivo reclamo per il quale il cliente finale non abbia ottenuto risposta (entro quaranta giorni dalla presentazione del reclamo) oppure la stessa venga reputata insoddisfacente. L'associazione, su mandato del cliente, presenta apposita domanda all'ufficio di conciliazione, istituito presso l'esercente.

Il cliente può scegliere liberamente da quale associazione farsi rappresentare, purché la stessa risulti compresa tra quelle firmatarie dei protocolli d'intesa con il proprio esercente.

Se, invece, l'utente presenta la domanda all'ufficio di conciliazione senza aver conferito il mandato ad alcuna associazione, il conciliatore risulta designato - mediante un criterio di turnazione - fra le associazioni firmatarie del protocollo d'intesa con il proprio esercente.

La domanda viene presa in carico dalla commissione di conciliazione paritetica, composta da un rappresentante dell'impresa (vincolata a partecipare in forza dell'adesione al protocollo) e da uno delle associazioni, che si riunisce (anche con modalità on-line ove previsto) ed esamina il caso, tenendo presente sia quanto emerso in sede di trattazione del reclamo che i dati, le informazioni ed i documenti allegati all'istanza³⁹.

Al termine del procedimento la commissione redige un verbale contenente un'ipotesi di accordo, che viene sottoposto al cliente finale per la sua approvazione. In caso di accettazione della proposta, il verbale ha valore di negozio transattivo tra le parti ai sensi dell'art. 1965 c.c.; in caso di mancato accoglimento della proposta, invece, la commissione redige un verbale di mancato accordo, che lascia libere le parti di proseguire la controversia in sede contenziosa.

³⁹ A.E.E.G.S.I., *op. cit.*, 155, «L'Autorità continua a sostenere le conciliazioni paritetiche, attraverso sia la formazione del personale delle associazioni dei consumatori impegnato nelle conciliazioni, sia il riconoscimento di un contributo alle associazioni medesime in caso di esito positivo della procedura (...). Inoltre, l'Autorità monitora l'andamento delle conciliazioni paritetiche attraverso specifici report trasmessi annualmente dai principali esercenti che hanno sottoscritto i Protocolli con le associazioni dei clienti finali».

Nonostante gli sforzi profusi e i buoni risultati conseguiti⁴⁰, il sistema paritetico risulta certamente migliorabile, dal momento che l'esistenza di regolamenti differenti per ciascun protocollo di intesa implica disomogenei livelli di sviluppo dello strumento stesso (ad es. diversa durata dei procedimenti, differenti modalità e/o termini di presentazione della domanda, mutevoli ambiti di applicazione dei protocolli).

Un'ipotesi di soluzione potrebbe essere rappresentata dall'istituzione di un modello unitario di regolamento paritetico in grado di garantire certezza, celerità e semplificazione per il consumatore o, in alternativa, dalla previsione di una maggiore armonizzazione dei contenuti comuni a tutti i singoli regolamenti⁴¹.

3. Conclusioni.

In conclusione, i modelli di auto-composizione dei conflitti previsti nel settore dell'energia, oltre che risultare funzionalmente indirizzati alla ricerca di soluzioni condivise e spontaneamente osservate dalle parti, appaiono anche precorrere i criteri indicati all'interno del Regolamento 2013/524/UE.

L'utilizzo della piattaforma web favorisce, infatti, una capillare diffusione dello strumento e l'abbattimento dei costi procedurali e/o connessi rispetto alle procedure "tradizionali".

Le procedure on-line, in conclusione, rappresenteranno la nuova frontiera di sviluppo delle ADR e contribuiranno alla riduzione delle numerose asimmetrie informative tuttora esistenti sul mercato, fornendo una rapida tutela a molteplici istanze.

⁴⁰ La Risoluzione del Parlamento Europeo 2011/2117 (INI) del 13.11.2011, al punto 11 testualmente «richiama l'attenzione sulla conciliazione paritetica italiana quale esempio di migliore prassi, basata sul protocollo stipulato e sottoscritto dalle aziende e associazioni di consumatori, in cui l'azienda si impegna in anticipo a ricorrere all'ADR per risolvere le eventuali controversie che possono sorgere nei settori contemplati dal protocollo».

⁴¹ DEDOLA C.-MARINI G.-NARDIELLO F., (a cura di DA EMPOLI S.-MARINI G.), *Consumatori in rete*, Policy Paper a cura di I-Com (Istituto per la Competitività), Roma, 2013, 32, reperibile sul sito www.i-com.it.